**Защита прав потребителей финансовых услуг\***

Сегодня основополагающим стратегическим документом в сфере защиты прав потребителей является «Стратегия государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года». Наиболее заметными шагами в защите прав потребителей финансовых услуг (ПФУ) стало наделение Банка России функциями защиты прав потребителей на финансовом рынке.

Ключевая роль в государственной системе защиты прав принадлежит Службе Банка России по защите прав ПФУ и обеспечению финансовой доступности. А ещё в сфере государственного контроля и надзора по финансовому рынку целая армия защитников: Роспотребнадзор, Банк России, Федеральная антимонопольная служба, полиция, Прокуратура Российской Федерации, следственный комитет, Финансовый уполномоченный, Администрация в субъектах РФ, СРО, профессиональные ассоциации, общественные объединения потребителей, АСВ, Дом.РФ, российский союз автостраховщиков и федеральный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров. Очень мощная команда dream team.

Можно сказать, ПФУ находится в магическом охранном круге правозащитников. Но, как известно из произведения Н.В. Гоголя «Вий» не каждый круг помогает. К сожалению, сам потребитель ПФУ мало знает о системе правозащитных органов и организаций. Обилие государственных защитников, которые стоят на страже интересов ПФУ, само по себе не может обеспечить благоденствия потребителей.

Согласно исследованию Общероссийского народного фронта (ОНФ) 39% всех жалоб граждан направляются в целых 5 государственных институтов:

1. Банк России — 15%; 2. ФАС — 12%; 3. Роспотребнадзор —5%; 4. МВД России — 5%; 5. Прокуратура Российской Федерации — 4%.

А другая часть граждан (тоже 39%) вообще, не направляют жалоб не в один орган государственной власти.

Всероссийский опрос Национального агентства финансовых исследований (НАФИ) выявил еще одну проблему. Лишь 15-17% россиян без подсказки могут сегодня правильно ответить на вопрос: «Какое государственное учреждение занимается надзором в сфере защиты потребителей?». Очень часто бывает, что сам потребителей понимает, что не понимает, куда жаловаться. И сразу пишет Президенту. Там обязательно разберутся!

Самое ужасное — это «молчаливый» отказ граждан от борьбы с нарушителями потребительского законодательства. Он приводит к невозможности полноценного применения надзорного инструментария в отношении недобросовестных участников рынка, нарушающих права ПФУ.

Поэтому правильный алгоритм защиты прав потребителя выглядит следующим образом:

1) Претензионная переписка с организацией-хулиганом. Обязательно соблюсти претензионная переписку. Иначе это может привести к проблемам при защите ваших прав на следующих уровнях защиты.

2) Жалоба в регулятор, СРО и информирование финансового уполномоченного.

3) И, в конце концов суд.

Кстати, отсутствие претензионного взаимодействия со стороны пострадавшего сразу приведёт, например, к невозможности использования механизма финансового уполномоченного. Важная оговорка: жалоба в претензионной переписке со стороны ПФУ должна быть в форме, установленной Финансовым уполномоченным.

Так кто же такой этот финансовый уполномоченный и чем он нам может быть полезен?

В 2018 году вступил в силу Федеральный закон № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Им учреждена **должность финансового уполномоченного** с целью досудебного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, а также установлен новый порядок досудебного урегулирования споров.

Теперь, в случае, если у потребителя есть спор с финансовой организацией, и этот спор соответствует установленным критериям, потребителю необходимо обратиться к финансовому уполномоченному.

При этом указанный порядок является обязательным как для потребителей, так и для финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным. Важно, что досудебное урегулирование споров без обращения в суд уменьшает издержки потребителей и повышает доверие к финансовой системе.

**Финансовый уполномоченный** в своей деятельности **независим от органов государственной власти, иных организаций и должностных лиц, что обеспечивает объективность принимаемых им решений.**

Новый порядок урегулирования споров удобен и привлекателен для потребителей в силу ряда причин:

**1. Подача обращения** представляет собой довольно **простую процедуру и не требует каких-либо специальных знаний**. Реализована возможность подачи обращения на официальном сайте финансового уполномоченного (https://finombudsman.ru), а также через портал «Госуслуги». При этом направить обращение может человек даже с минимальным уровнем юридической грамотности, не привлекая посредников.

**2. Принятие и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно**. Заявители не несут никаких расходов, связанных с рассмотрением обращения, в том числе в случае, если их требования не будут удовлетворены. Если при рассмотрении дела возникает необходимость проведения независимой экспертизы, она будет проведена за счет средств фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного. Плата взимается только при направлении обращения третьими лицами, которым уступлено право требования потребителя к финансовой организации.

**3. Потребителю не нужно присутствовать при рассмотрении обращения.** По общему правилу, обращения рассматриваются финансовым уполномоченным в заочной форме без вызова сторон. По требованию участников спора или по своей инициативе финансовый уполномоченный вправе назначить очное рассмотрение. Однако это может произойти лишь в особо сложных, исключительных случаях.

**4. Рассмотрение спора осуществляется быстрее, чем в суде.** Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает по нему решение в течение 15 рабочих дней. Рассмотрение может быть приостановлено для проведения экспертизы, но не более чем на 10 рабочих дней, а также при очном рассмотрении обращения до момента надлежащего уведомления сторон. Фактически средний срок рассмотрения обращения финансовым уполномоченным сложился на уровне **16 рабочих дней.**

**5. Решение финансового уполномоченного обязательно для исполнения финансовой организацией**, которой необходимо исполнить его в срок, указанный в решении. В случае неисполнения финансовой организацией решения потребитель имеет право получить удостоверение, являющееся исполнительным документом.

В соответствии с законом, **финансовый уполномоченный рассматривает только те споры, которые в совокупности соответствуют следующим критериям**:

**1) Спор о защите прав потребителя.**

Это означает, что обратиться к финансовому уполномоченному может физическое лицо, заключившее договор для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Например, владелец автомобиля, используемого в качестве такси, обратиться к финансовому уполномоченному не сможет. Следует отметить, что в случае перехода к иному лицу права требования потребителя к финансовой организации, такое лицо также имеет право направить обращение финансовому уполномоченному. **2) Ограниченный размер имущественных требований потребителя.** Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если размер имущественных требований потребителя не превышает **500 000 рублей**. Это ограничение не распространяется на требования, вытекающие из нарушения страховой компанией своих обязательств по договору ОСАГО. **3) Спор с определённой финансовой организацией.** Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей только в отношении тех финансовых организаций, которые включены в реестр. Но о них поговорим чуть позже. **4) Имущественный характер требований.** Требование потребителя должно носить имущественный (денежный) характер. Например, требование потребителя о взыскании со страховой организации страхового возмещения или о взыскании с микрофинансовой организации излишне уплаченных процентов за пользование займом. При этом **финансовый уполномоченный не рассматривает требования, связанные:** • с оспариванием факта заключения договора; • с реструктуризацией или рефинансированием задолженности; • с действиями коллекторов. Рассмотрим подробнее организации, в отношении которых можно обратиться к финансовому уполномоченному. В настоящее время обязаны взаимодействовать с финансовым уполномоченным **все страховые организации**, за исключением занимающихся только обязательным медицинским страхованием, **микрофинансовые и кредитные организации, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды и негосударственные пенсионные фонды.** Таким образом, **если разногласия с финансовой организацией соответствуют всем перечисленным критериям, то за защитой своих прав потребитель должен обратиться именно к финансовому уполномоченному.** Если же возникший спор с финансовой организацией не соответствует хотя бы одному из критериев, то обращаться к финансовому уполномоченному не нужно. Для защиты своих прав необходимо обратиться в суд. Рассмотрим более подробно, **какие лица имеют право обратиться к финансовому уполномоченному.**

**1.** К финансовому уполномоченному **может обратиться сам потребитель финансовой услуги, то есть физическое лицо, являющееся стороной договора или выгодоприобретателем по нему, а также лицо, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с ведением предпринимательской деятельности**.

Потребителем может быть лицо, являющееся стороной договора, например, заемщик по кредитному договору или лицо, в пользу которого заключен договор. Например:

• наследник по договору страхования жизни;

• пешеход, пострадавший при ДТП, который обращается за страховой выплатой;

• третье лицо, в пользу которого открыт банковский вклад.

Потребитель направляет обращение лично, за исключением случаев законного представительства. **Законный представитель потребителя** — лицо, имеющее полномочия представлять интересы недееспособных или не обладающих полной дееспособностью потребителей. Например, таковыми будут родители, усыновители, опекуны, попечители или иные лица, которым это право предоставлено в силу закона.

Необходимо отметить, что лицо, осуществляющее представительство потребителя финансовых услуг на основании доверенности, не является законным представителем потребителя и не вправе подавать от его имени обращение финансовому уполномоченному.

**2.** К финансовому уполномоченному также может обратиться **физическое или юридическое лицо, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг, то есть цессионарий.** Для третьих лиц принятие и рассмотрение обращений осуществляется за плату, размер которой определяется Советом Службы финансового уполномоченного и на сегодняшний день составляет 15 тыс. рублей.

**Обязательным элементом досудебного порядка урегулирования споров является обращение к финансовой организации с заявлением-претензией.**

Рекомендуем использовать стандартную форму заявления, направляемого потребителем в электронной форме: она размещена на **сайте финансового уполномоченного в разделе «Регулирование».** Вместе с тем, можно подготовить заявление-претензию и в произвольной форме, жестких требований к ее оформлению законом не предъявляется.

Претензию по стандартной форме необходимо направить в электронном виде (например, на официальную электронную почту финансовой организации или через форму обратной связи). При этом **с даты нарушения права должно пройти не более 180 дней**. Направить претензию страховщику можно и в письменной форме.

При использовании стандартной формы претензии срок ее рассмотрения более короткий и составляет **15 рабочих дней**, в иных случаях он может достичь 30 календарных дней.

**Целесообразно сохранить документы, подтверждающие отправку претензии.** Для электронного способа ими могут быть скриншоты почтовой программы, позволяющие определить отправителя, получателя письма, его дату и содержание. В случае направления претензии в письменном виде подтверждающими документами могут быть почтовые описи и квитанции со штемпелем, курьерские накладные, сама претензия с отметкой о ее принятии финансовой организацией.

**В претензии рекомендуем указать:**

• дату и обстоятельства нарушения права потребителя;

• номер и дату договора с финансовой организацией; • изложить свои требования и желательную форму возмещения; • целесообразно приложить к ней документы, подтверждающие все заявленные понесенные расходы (кассовые чеки, квитанции), и экспертное заключение (если потребитель проводил независимую экспертизу).

В том случае, **если в установленный срок ответ на претензию не получен либо он не устраивает потребителя, для разрешения спора заявитель имеет право обратиться к финансовому уполномоченному.**

Рекомендуем подавать обращение, зарегистрировавшись в личном кабинете на официальном сайте финансового уполномоченного (https://finombudsman.ru). Этот способ помогает избежать почтовых расходов, а также оплаты юридических услуг. Для удобства потребителей на главной странице сайта размещена видеоинструкция. Для регистрации личного кабинета потребуется подтвержденная учетная запись ЕСИА. Интерфейс личного кабинета, через который потребитель может направить обращение, интуитивно понятен и содержит большое количество подсказок.

Отмеим, что на **сайте финансового уполномоченного есть удобная форма для проверки того, подлежит ли спор с финансовой организацией рассмотрению финансовым уполномоченным**. Ссылка на нее размещена прямо над кнопкой «Подать обращение» на стартовой странице сайта. Кроме того, потребитель имеет возможность предварительно проверить, подходят ли его документы для рассмотрения финансовым уполномоченным, загрузив их в электронном виде на сайте финансового уполномоченного в разделе «Проверка документов».

В случае отсутствия возможности **направить обращение** через личный кабинет, это можно сделать **через сайт «Госуслуги»** либо с **помощью почтового отправления по адресу: г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3.**

При возникновении вопросов, связанных с подачей обращений, потребители могут обратиться в Контактный центр Службы финансового уполномоченного **по телефону 8 (800) 200-00-10** либо написать в чат. Кроме того, для разрешения возникших вопросов, связанных с подачей обращения, можно **записаться на личный приём в режиме видеосвязи с уполномоченным лицом** — работником АНО «СОДФУ» на официальном сайте финансового уполномоченного (http://www.finombudsman.ru/ ) в разделе «Контакты». Также обращаем внимание на возможность использования **стандартной формы обращения к финансовому уполномоченному в электронном виде. Она размещена на сайте в разделе «Регулирование».** При подаче обращения необходимо указать следующие данные: 1) фамилию, имя и отчество, дату и место рождения, место жительства заявителя; 2) почтовый адрес и иные контактные данные потребителя финансовых услуг; 3) наименование, место нахождения и адрес финансовой организации; 4) сведения о существе спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора. Важно, что перечень требований должен совпадать с указанными в претензии, при этом их размер может отличаться; 5) документы, подтверждающие факт направления претензии в финансовую организацию; 6) копию платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц (в случае, если право требования было уступлено третьему лицу); 7) дату направления обращения. В отдельных ситуациях **финансовый уполномоченный не принимает поступившее обращение к рассмотрению**. Например:

• размер требований превышает 500 тысяч рублей по спору, не связанному с ОСАГО;

• дело по тем же основаниям находится в суде или на рассмотрении финансового уполномоченного либо было уже ими рассмотрено ранее; • спор затрагивает вопросы, связанные с банкротством юридических и физических лиц.

Практика показывает, что наиболее частая причина отказа в принятии обращения к рассмотрению — это несоблюдение претензионного порядка. Это может быть отсутствие текста заявления (претензии), который необходим, чтобы уяснить суть требований. Также причиной для отказа становится отсутствие документов, подтверждающих отправку заявления (претензии) или неправильный подсчет сроков, в течение которых финансовая организация должна дать ответ.

**В случае отказа в приеме обращения к рассмотрению в связи с несоблюдением претензионного порядка необходимо направить претензию в финансовую организацию**. Если ответ потребителя не устроил или вообще не поступил, необходимо повторно подать обращение финансовому уполномоченному. При направлении нового обращения необходимо приложить полный комплект документов, предусмотренный Законом.

В случае если обращение, направленное финансовому уполномоченному, содержит отдельные недостатки, которые могут быть легко и оперативно устранены, сотрудники Службы в рамках подхода «дружелюбный» могут совершать звонки потребителю с предложением дослать требуемую информацию, чтобы избежать отказа в принятии обращения к рассмотрению. Таким недостатком, например, может быть отсутствие даты и места рождения потребителя или документов, подтверждающих отправку претензии.

**В случае соответствия спора требованиям закона финансовый уполномоченный принимает обращение к рассмотрению и выносит мотивированное решение в установленный срок**, а именно:

• **15 рабочих дней**, если обращение поступило от потребителя финансовых услуг, либо от законного представителя потребителя; • **30 рабочих дней**, если обращение поступило от третьего лица, которому уступлено право требования к финансовой организации. В ходе рассмотрения обращения финансовый уполномоченный запрашивает информацию у финансовой организации, а также может установить необходимость проведения экспертизы. Она может быть проведена с осмотром поврежденного имущества, в таком случае экспертная организация уведомляет заявителя о необходимости проведения осмотра поврежденного имущества посредством указанного в обращении способа связи. Как я говорила ранее, денежные средства на проведение экспертизы со участников спора не взимаются.

Финансовый уполномоченный принимает решение о полном или частичном удовлетворении требований потребителя или об отказе в их удовлетворении. В отдельных ситуациях рассмотрение обращения может быть прекращено.

Решение финансового уполномоченного подлежит исполнению финансовой организацией не позднее срока, указанного в тексте решения.

В случае несогласия с решением финансового уполномоченного финансовая организация имеет право обжаловать его в суде, в таком случае исполнение решения приостанавливается до момента вынесения решения судом.

Обжалование решения со стороны потребителя финансовых услуг законом не предусмотрено. Если потребитель недоволен решением финансового уполномоченного, он вправе обратиться в суд с иском к финансовой организации. Важно, чтобы в судебном иске были заявлены те же требования, что были в обращении к финансовому уполномоченному. В ином случае исковое заявление будет возвращено из-за несоблюдения порядка досудебного урегулирования спора.

В случае неисполнения финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного потребитель вправе обратиться к финансовому уполномоченному за удостоверением, являющимся исполнительным документом. Потребитель может получить удостоверение на бумаге для дальнейшего предъявления в банк или иную кредитную организацию либо подать заявление о направлении удостоверения напрямую в Федеральную службу судебных приставов для принудительного исполнения. Результат обработки запроса о выдаче удостоверения потребитель может увидеть в личном кабинете либо уточнить при звонке в Контактный центр Службы.

В завершение хочу сказать, что обращение к финансовому уполномоченному — это быстро, бесплатно, справедливо!

\*статья подготовлена по материалам учебного курса «Финансовое консультирование», разработанного Федеральным методическим центром по финансовой грамотности населения
Финансового университета при Правительстве РФ